

**SURVEI TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP
FASILITAS OBJEK WISATA PANTAI TOPEJAWA
KABUPATEN TAKALAR**

SKRIPSI



SITTI HAERİYAH PARADIBA

**FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR**

2019

ABSTRAK

SITTI HAERİYAH PARADIBA, 2019 *Survei tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas objek wisata pantai topejawa kabupaten takalar.*(dibimbing oleh Bapak H. Syahrudin selaku pembimbing I dan Bapak Masjumi Nur selaku pembimbing II).

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh jawaban atas permasalahan tentang survei tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas objek wisata pantai topejawa. Populasi penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang ada di wisata pantai topejawa. Sampel yang digunakan berjumlah 30 orang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dan instrumen penelitian yang digunakan adalah (1) Observasi (2) Angket dan (3) Dokumentasi. Pengolahan data penelitian menggunakan statistik deskriptif sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah Persentase (%).

Berdasarkan dari hasil analisis data, dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Melalui pengolahan data diperoleh hasil tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Objek Wisata Pantai Topejawa kategori Puas sebesar 70%.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan dan Fasilitas Objek Wisata

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah Negara kepulauan terbesar didunia dengan jumlah kurang lebih 17.000 pulau yang tersebar mulai dari Sabang di barat hingga Merauke di timur. Kondisi ini membuat Indonesia memiliki potensi dan keanekaragaman yang besar diberbagai aspek mulai dari aspek lingkungan dan bentang alam, sosial budaya serta aspek aspek lainnya. Hal ini tentu saja akan berdampak terhadap pengembangan berbagai sektor unggulan, yang salah satunya adalah sektor pariwisata.

Pariwisata adalah aktivitas atau kegiatan yang sudah dikenal sejak dahulu kala merupakan suatu perjalanan yang dilakukan untuk bersantai dan berekreasi. Diperlukan persiapan yang mantap untuk aktivitas ini, dimana ada sekelompok orang yang melakukan perjalanan dengan berbagai tujuan. Keputusan seseorang untuk melakukan perjalanan wisata dipengaruhi oleh kuatnya faktor pendorong dan faktor penarik yang memotivasi wisatawan untuk mengambil keputusan melakukan perjalanan wisata seperti berdagang, berobat, berolahraga maupun melaksanakan kegiatan agama merupakan contoh faktor pendorong. Namun ada juga beberapa faktor lain yang menjadi penarik orang melakukan perjalanan wisata yaitu seseorang yang berkunjung ke destinasi secara terus-menerus yang disebabkan oleh adanya keunikan, keragaman atraksi dan pertunjukan berbeda dengan destinasi lainnya.

Sejauh ini salah satu hal yang menjadi perhatian besar dikalangan pemangku kebijakan sektor pariwisata adalah terkait tingkat kepuasan pengunjung/wisatawan yang berkunjung ke sebuah daya tarik wisata. Berbagai faktor menjadi penentu kepuasan pengunjung atau wisatawan, salah satunya terkait dengan kondisi tempat dan wahana sebuah kawasan wisata. Kondisi tempat yang nyaman serta ditunjang dengan berbagai fasilitas wisata tentu saja akan berpengaruh pada tingkat kepuasan wisatawan. Namun sangat disayangkan masalah tingkat kepuasan pengunjung sering diabaikan oleh para pengelola. Menurut Tjiptono (2011), menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Jangan heran, apabila banyak destinasi yang pada awalnya diserbu oleh pengunjung domestik pada awal-awal pembukaannya, namun setelah berjalan satu dua bulan menjadi layu bak bunga yang tidak disiram beberapa hari. Bisa dipastikan hal ini terjadi karena faktor kepuasan pengunjung dinomor duakan.

Sehubung dengan penyusunan tugas akhir (skripsi) ini, peneliti akan melihat sejauh mana tingkat kepuasan pengunjung/wisatawan yang ditinjau dari berbagai faktor yang menjadi variabel kepuasan tersebut dengan mengambil Objek wisata Topejawa sebagai salah satu objek penelitian dan tempat atau tujuan rekreasi yang sangat berpengaruh penting dalam tingkat kepuasan atau ketidakpuasan pengunjung/wisatawan. Maka dengan ini peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul :

“Survei Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Objek Wisata Pantai
Topejawa Kabupaten Takalar”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap Fasilitas objek wisata Pantai Topejawa Kabupaten Takalar ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap Fasilitas objek wisata Pantai Topejawa Kabupaten Takalar.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan diatas, maka manfaat yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Bersifat Teoritis

- a.** Bagi pembaca, untuk menambah pengetahuan tentang pemasaran jasa dan masalah yang di hadapinya, terutama tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung.
- b.** Bagi peneliti lain, penelitian ini dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan dipakai sebagai dasar untuk penelitian lebih lanjut.
- c.** Bagi penulis, penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk sarana pengembangan ilmu pengetahuan dalam penerapan ilmu yang berkaitan

dengan kualitas pelayanan dan hubungannya dengan kepuasan pengunjung.

2. Bersifat Praktis

Bagi pengelola, penelitian ini dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan jasa terutama dalam hal kualitas pelayanan jasa sehingga kepuasan pengunjung dapat terwujud.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA,

KERANGKA FIKIR DAN HIPOTESIS

A. Tinjauan Pustaka

1. Sejarah

a. Sejarah Singkat Kabupaten Takalar

Kabupaten Takalar yang hari jadinya pada tanggal 10 Februari 1960. Sebelumnya, Takalar sebagai Onder afdeling yang tergabung dalam daerah Swatantra MAKASSAR bersama-sama dengan Onder afdeling Makassar, Gowa, Maros, Pangkajene Kepulauan dan Jeneponto. Onder afdeling Takalar, membawahi beberapa district (adat gemen chap) yaitu: District Polombangkeng, District Galesong, District Topejawa, District Takalar, District Laikang, District Sanrobone. Setiap District diperintah oleh seorang Kepala Pemerintahan yang bergelar Karaeng, kecuali District Topejawa diperintah oleh Kepala Pemerintahan yang bergelar Lo'mo.

Letak Geografis Kabupaten Takalar

Kabupaten Takalar terletak di bagian selatan Sulawesi Selatan dan berjarak 40 km dari kota Makassar Luas wilayah Kabupaten Takalar. 566,51 km². Kabupaten Takalar terletak antara 5°031' sampai 5°0381' Lintang Selatan dan antara 199°0221' sampai 199°0391' Bujur Timur dengan batas sebagai berikut :

Sebelah utara : Kota Makassar dan Kabupaten Gowa

Sebelah timur : Kabupaten Jeneponto dan Kabupaten Gowa

Sebelah Selatan : Laut Flores

Sebelah Barat : Selat Makassar

b. Profil Topejawa

Topejawa memang bisa dikatakan senjata oleh masyarakat sekitar untuk menarik masyarakat luar dan wisatawan baik lokal maupun asing untuk datang ke sana. Topejawa tentu saja menawarkan hal seperti pantai baru dengan pemandangan panorama yang indah. Tidak hanya itu Topejawa juga punya view di bibir pantai yang unik dan juga pemandangan senja yang mempesona tidak ada duanya.

Pantai Topejawa juga menawarkan matahari terbit dan terbenam yang langsung dilihat dan tenggelam menuju ke lautan lepas. Karena laut di Topejawa merupakan laut lepas. Keindahan ini tidak akan didapatkan di tempat lain, terutama di bagian lain di Indonesia.

Ciri khas yang utama lainnya Topejawa merupakan tempat wisata yang beralamatkan di topejawa kec. Mangara bombang, Kabupaten Takalar, Sulawesi Selatan ini memiliki aneka ragam keindahan, mulai dari keindahan birunya pantai, kolam renang dan sejumlah wahana permainan air. Selain itu fasilitas yang dapat kita nikmati yakni banyaknya tempat bersantai seperti gazebo yang berjejeran di pinggir pantai dan kolam renang.

Selain itu fasilitas juga bisa anda dapatkan di Topejawa. Seperti persiapan atau persewaan perlengkapan, wahana air, mesjid, kafe, kamar mandi, menginap, parkir, disediakan aula serbaguna yang berukuran besar dan yang paling

menarik topejawa juga menyediakan permainan speed boat bagi mereka yang suka tantangan. Mengenai harga tiket masuk wisata pantai topejawa yakni berkisar 25 ribu/orang untuk anak-anak. Sedangkan untuk dewasa 50 ribu/orang.



Gambar 2.1 Profil Wisata Pantai Topejawa
Sumber : Dokumentasi Peneliti

2. Tingkat Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan

Kepuasan (*Satisfaction*) berasal dari bahasa latin yaitu, *satis* berarti cukup baik atau memadai, dan *facio* berarti melakukan atau membuat. Kepuasan dapat diartikan upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono & Chandra, 2011), kepuasan pelanggan merupakan kunci keberhasilan suatu usaha, baik pada penjualan produk barang maupun jasa. Dalam bisnis yang berorientasi terhadap pasar, upaya memenuhi kebutuhan pelanggan, bisa dilihat dari sisi pelanggan, kunci keberhasilan perusahaan terletak pada kepuasan pelanggan.

Kotler & Keller (2012) berpendapat bahwa kepuasan merupakan perasaan seseorang akan kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari

membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan harapan mereka. Kepuasan atau tidak kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya terhadap aktual kinerja dan aktual produk yang rasakan. Tjiptono (2011)

Kepuasan wisatawan terhadap destinasi pariwisata adalah konsep yang multi dimensi yang terdiri dari banyak factor yang saling terkait. Salah satu faktor yang membuat wisatawan puas, mungkin faktor lainnya tidak mampu memuaskan wisatawan. Tze dan Wang (2012). Aspek destinasi yang terdiri dari antraksi, amenitas, dan aksesibilitasnya mungkin memiliki kesamaan antara destinasi namun, untuk aspek ansilari dalam hal ini jasa yang bersifat tak terwujud sangat dinamis dan cenderung menuntut kualitas yang semakin meningkat dari waktu ke waktu.

b. Metode Pengukur Kepuasan

Ada beberapa metode dapat di gunakan untuk mengukur kepuasan konsumen atau pengunjung, Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori dari J. Spillane (1994: 63-72) suatu objek wisata atau *destination* harus meliputi 5 (lima) unsur yang penting agar wisatawan dapat merasa puas dalam menikmati perjalanannya, maka objek wisata harus meliputi:

1. Atraksi

Merupakan pusat dari industri pariwisata. Menurut pengertiannya atraksi mampu menarik wisatawan yang ingin mengunjunginya. Motivasi wisatawan dalam mengunjungi suatu tempat tujuan wisata adalah untuk

memenuhi atau memuaskan beberapa kebutuhan atau permintaan.

Biasanya mereka tertarik pada suatu lokasi karena ciri-ciri khas tertentu.

Ciri-ciri khas yang menarik wisatawan adalah:

- a. Keindahan alam
- b. Iklim dan cuaca
- c. Kebudayaan
- d. Sejarah
- e. Ethnicity - sifat kesukuan
- f. Accessibility - kemampuan atau kemudahan berjalan atau ketempat tertentu

2. Fasilitas

Fasilitas cenderung berorientasi pada atraksi disuatu lokasi karena fasilitas harus dekat dengan pasarnya. Fasilitas cenderung mendukung bukan mendorong pertumbuhan dan cenderung berkembang pada saat yang sama atau sesudah atraksi berkembang. Suatu atraksi juga dapat merupakan fasilitas, jumlah dan jenis fasilitas tergantung kebutuhan wisatawan. Fasilitas harus cocok dengan kualitas dan harga penginapan, makanan, dan minuman yang cocok dengan kemampuan membayar dari wisatawan yang mengunjungi tempat tersebut

3. Insfrakstruktur

Atraksi dan fasilitas dapat tercapai dengan mudah kalau belum ada insfrakstruktur dasar. Insfrakstruktur termasuk semua konstruksi dibawah

dan diatas tanah dan suatu wilayah atau daerah. Yang termasuk insfraktruktur penting dalam pariwisata adalah:

- a. Sistem pengairan/air
- b. Sumber listrik dan energi
- c. Jaringan komunikasi
- d. Sistem pembuangan kotoran/pembuangan air
- e. Jasa-jasa kesehatan
- f. Jalan-jalan/jalan raya

4. Transportasi

- a. Informasi lengkap mengenai fasilitas, lokasi terminal dan pelayanan pengangkutan lokal di tempat tujuan harus tersedia untuk semua penumpang sebelum berangkat dari daerah asal.
- b. Sistem keamanan harus disediakan diterminal untuk mencegah kriminalitas.
- c. Suatu sistem standar atau seragam untuk tanda-tanda lalu lintas dan simbol-simbol harus dikembangkan dan dipasang di semua bandar udara.
- d. Sistem informasi harus menyediakan data tentang informasi pelayanan pengangkutan lain yang dapat dihubungi diterminal termasuk jadwal dan tarif

3. Fasilitas Objek Wisata

a. Sarana

b. Prasarana

Rekreasi

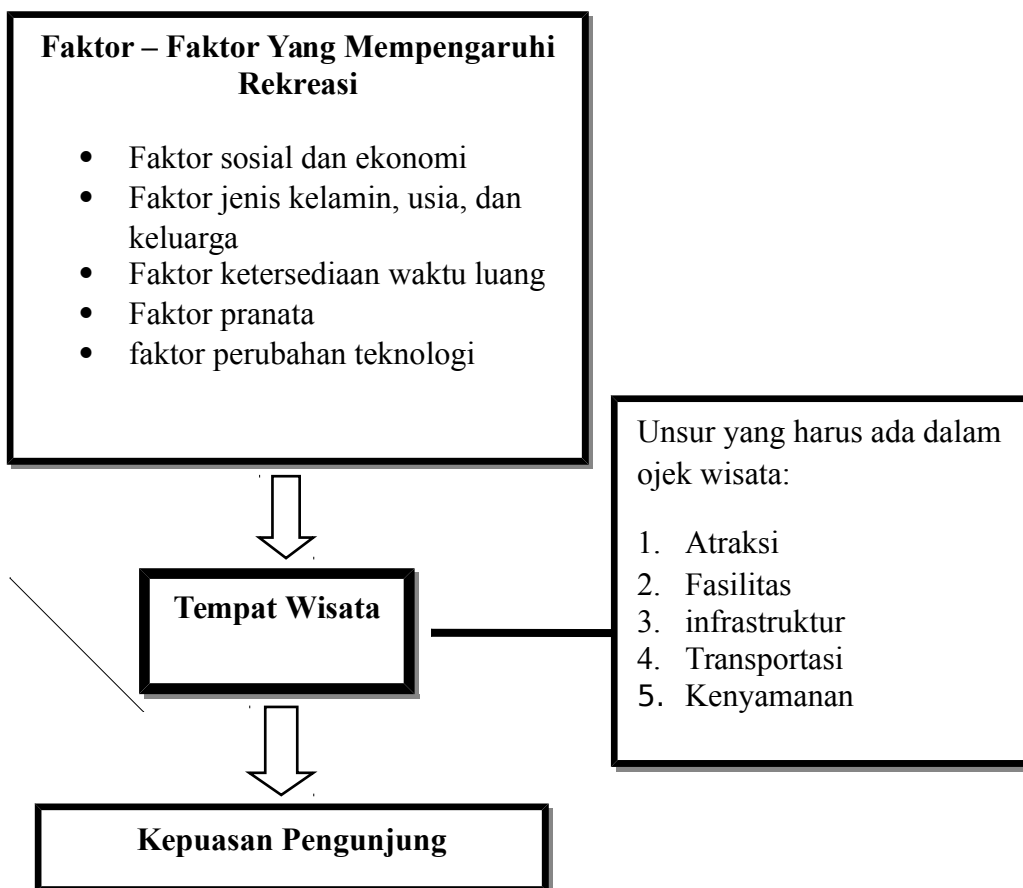
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Rekreasi

d. Kegunaan Rekreasi

e. Jenis-jenis Rekreasi

B. Kerangka Pikir

Adapun kerangka pikir dalam penelitian ini digambarkan ke dalam bentuk skema sebagai berikut:



Gambar 2.2 Skema Kerangka Pikir

C. Hipotesis

Berdasarkan kajian pustaka dan kerangka pikir yang telah diuraikan di atas, maka hipotesis penelitian ini adalah: “Survei Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Objek Wisata Topejawa Kabupaten Takalar Tinggi”.

BAB III

METODE PENELITIAN

- A. Variabel dan Desain Penelitian**
- B. Defenisi Operasional Variabel**
- C. Populasi dan Sampel**
- D. Teknik Pengumpulan Data**
- E. Teknik Analisis Data**

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Data

Tabel 4.1 Hasil Analisis Deskriptif

Data

| Jumlah Sampel | Nilai |
|----------------------|--------------|
| Nilai Rata-Rata | 110.67 |
| Nilai Tengah | 111.50 |
| Simpangan Baku | 15.544 |
| Rentang | 66 |
| Nilai minimum | 74 |
| Nilai Maksimun | 140 |
| Nilai Total | 3320 |

2. Uji Normalitas Data

Salah satu asumsi yang harus dipenuhi agar statistic parametric dapat digunakan pada penelitian adalah data harus mengikuti sebaran normal. Untuk mengetahui sebaran tingkat kepuasan pengunjung terhadap terhadap fasilitas objek wisata Pantai Topejawa Kabupaten Takalar, maka dilakukan uji normalitas data dengan menggunakan uji Kolmogrov Sminrnov (KS-Z). Hasil analisis normalitas data dapat dilihat dalam rangkuman tabel 4.2.

Tabel 4.2 Uji Normalitas Data

| Variabel | KS-Z | P | α | Ket. |
|---|-------------|----------|----------------------------|-------------|
| Tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas objek wisata Pantai Topejawa Kabupaten Takalar | 0,124 | 0,200 | 0,05 | Normal |

Berdasarkan tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa dari hasil pengujian normalitas yaitu tingkat kepuasan pengunjung terhadap terhadap fasilitas objek wisata Pantai Topejawa Kabupaten Takalar diperoleh nilai uji Kolmogrov Smirnov Test (KS-Z) 0,124 dengan tingkat probabilitas (P) 0,200 lebih besar dari pada nilai 0,05. Dengan demikian tingkat kepuasan pengunjung terhadap terhadap fasilitas objek wisata Pantai Topejawa Kabupaten Takalar yang diperoleh mengikuti sebaran normal atau berdistribusi normal.

3. Deskripsi Statistik Hasil Survey Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Objek Wisata Pantai Topejawa

Dari hasil analisis data penelitian yang dilakukan maka dapat di deskripsikan dalam bentuk table sebagai berikut :

Tabel 4.3 Hasil analisis deskripsi statistika tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas objek wisata Pantai Topejawa Kabupaten Takalar

| Statistics | |
|---|-----------|
| Tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas wisata pantai topejawa | |
| Statistic | |
| N | Valid 30 |
| | Missing 0 |
| Mean | 110.67 |
| Median | 111.50 |

| | |
|----------------|--------|
| Std. Deviation | 15.544 |
| Range | 66 |
| Minimum | 74 |
| Maximum | 140 |
| Sum | 3320 |

Dari hasil perhitungan statistik diperoleh skor minimal sebesar 74, skor maksimal 140, rata-rata sebesar 110.67. Nilai tengah besar 111.50. simpangan baku sebesar 15.544 Range sebesar 66. Data-data tersebut diperoleh berdasarkan penjumlahan dan skor butir-butir pernyataan dalam angket dengan skala likers 1-5 sangat puas (SP) = 5, puas (P) = 4, Cukup Puas (CP) = 3, Tidak Puas (TP) = 2, Sangat Tidak Puas (STP) = 1.

4. Pengkategorian **tingkat kepuasan pengunjung** terhadap fasilitas objek wisata Pantai Topejawa Kabupaten Takalar

Berdasarkan dari pengkategorian, distribusi data mengenai tingkat kepuasan pengunjung terhadap terhadap fasilitas objek wisata Pantai Topejawa Kabupaten Takalar setelah ditabulasi, diskor, dianalisis dan selengkapnyanya tertera pada lampiran. Tabel 4.3 merupakan distribusi frekuensi mengenai tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas objek wisata Pantai Topejawa Kabupaten Takalar.

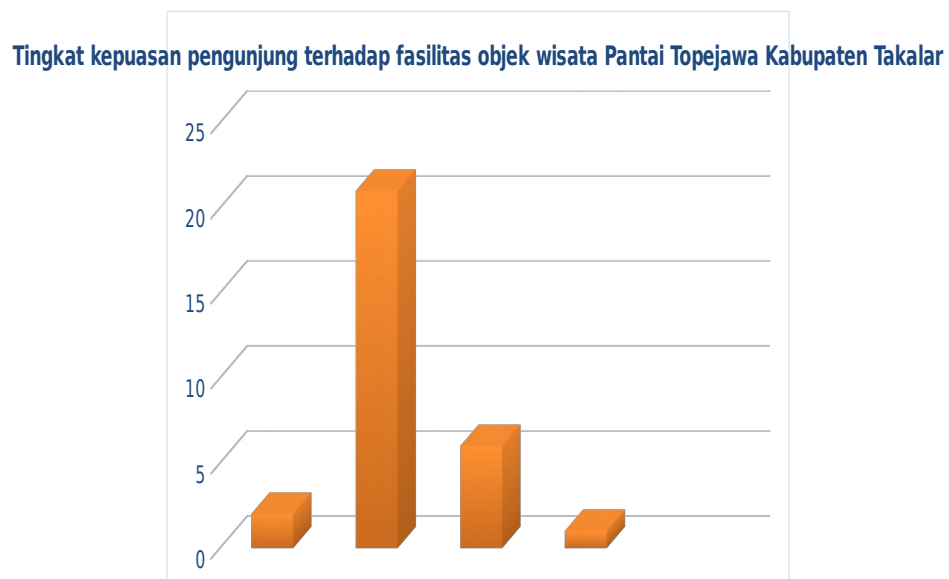
Tabel 4.4 Distribusi frekuensi mengenai tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas objek wisata Pantai Topejawa Kabupaten Takalar

| No | Interval | Kategori | Frekuensi | Persentase |
|--------|-----------|-------------------|-----------|------------|
| 1 | 130 – 150 | Sangat Puas | 2 | 6,67% |
| 2 | 105 – 129 | Puas | 21 | 70,0% |
| 3 | 80 – 104 | Cukup Puas | 6 | 20,0% |
| 4 | 55 – 79 | Tidak Puas | 1 | 3,33% |
| 5 | 30 – 54 | Sangat Tidak Puas | 0 | 0,00% |
| Jumlah | | | 30 | 100,0% |

Sumber : Data Hasil Penelitian

Dari tabel distribusi frekuensi tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas objek wisata Pantai Topejawa Kabupaten Takalar diatas dapat dijelaskan bahwa 2 orang (6,67%) mempunyai kategori sangat puas, 21 orang (70,0%) mempunyai kategori puas, 6 orang (20,0%) mempunyai kategori cukup puas, 1 orang (3,33%) mempunyai kategori tidak puas, dan 0 orang (0,00%) mempunyai kategori sangat tidak puas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa persentase hasil data tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas objek wisata Pantai Topejawa Kabupaten Takalar adalah berkategori puas.

Untuk lebih mudah dipahami, maka disajikan gambaran dalam bentuk histogram tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas objek wisata Pantai Topejawa Kabupaten Takalar sebagai berikut:



Gambar 4.1 Histogram tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas objek wisata Pantai Topejawa Kabupaten Takalar.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas objek wisata Pantai Topejawa Kabupaten Takalar adalah berkategori puas dengan persentase 70,0% dengan rincian sebagai berikut ini : 2 orang (6,67%) mempunyai kategori sangat puas, 21 orang (70,0%) mempunyai kategori puas, 6 orang (20,0%) mempunyai kategori cukup puas, 1 orang (3,33%) mempunyai kategori tidak puas, dan 0 orang (0,00%) mempunyai kategori sangat tidak puas.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan berarti pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan berarti pelanggan amat puas dan senang.

Menurut Drucker dan Usmara, 2000, mengatakan bahwa keberhasilan usaha tidak ditentukan oleh produsen melainkan oleh pelanggan, pelanggan yang menilai apakah produk yang diciptakan oleh produsen memenuhi kebutuhannya atau tidak. Tujuan akhir dari analisis pelanggan adalah menjabarkan kebutuhan masyarakat menjadi peluang usaha yang menguntungkan.

Berikut ini dijelaskan mengenai faktor-faktor indikator yang mendukung hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Faktor Kebutuhan

Kebutuhan adalah segala sesuatu yang dibutuhkan pengunjung untuk memperoleh kesejahteraan dan kenyamanan, dari angket dan observasi di Wisata Pantai Topejawa dan wawancara ke pengunjung. Khususnya

faktor kebutuhan fasilitas di Wisata Pantai Topejawa dalam hal ini lokasi Rekreasi adanya area tempat parkir, tempat resepsionis/loket, tempat penitipan barang, lobi ruang menunggu, aula pertemuan acara, kantin tempat makan dan minum, tempat pembelian souvenir wisata pantai topejawa, penginapan, gazebo-gazebo tempat santai, WC dan wahana-wahana sarana permainan serta spot-spot foto yang menari di Wisata Pantai Topejawa. Sehingga mendapatkan rasa senang dan puas di wisata ini.

2. Faktor Keinginan

Keinginan merupakan segala kebutuhan lebih terhadap barang ataupun jasa yang ingin dipenuhi setiap pengunjung pada suatu hal yang dianggap kurang. Berdasarkan faktor keinginan dalam hal ini lokasi Wisata Pantai Topejawa yang luas dan bersih, wahana kolam renang yang bersih, adanya area tempat parkir luas dan bersih, tempat loket yang bersih, toilet/wc ruang ganti yang bersih, kantin-kantin makanan dan minuman layak konsumsi dan bersih, menjadi hal yang di inginkan di Wisata Pantai Topejawa.

3. Faktor Style

Style dalam hal ini pengunjung lebih menginginkan sesuatu yang lebih tinggi lagi di bading kebutuhan dan keinginan. Semisal harga tiket dan biaya pelayanan di Wisata Pantai Topejawa yang terjangkau, harga sewa fasilitas wisata topejawa yang terjangkau, petugas wisata yang berpenampilan menarik, petugas keamanan siap siaga di Wahana Pantai

Topejawa, apabila terjadi kecelakaan, hal-hal ini yang membuat pengunjung merasa mendapatkan pelayanan seperti yang mereka harapkan.

Menurut sebagian besar pengunjung objek wisata Pantai Topejawa Kabupaten Takalar memiliki beragam wahana yang aman dan nyaman. Fasilitas di objek wisata Pantai Topejawa Kabupaten Takalar ini memiliki aneka ragam keindahan, mulai dari keindahan birunya pantai, kolam renang dan sejumlah wahana permainan air.

Pelayanan adalah suatu alat yang penting bagi penyediaan jasa dalam hal ini kualitas pelayanan sangat diperlukan dalam membangun citra positif objek wisata Pantai Topejawa Kabupaten Takalar. Konsumen sangat memperhatikan sekali terhadap pelayanan objek objek wisata Pantai Topejawa Kabupaten Takalar. Pelayanan yang baik dapat menjalin sebuah ikatan yang baik antar objek wisata Pantai Topejawa Kabupaten Takalar dengan pelanggan. Ikatan tersebut terbentuk karena objek wisata Pantai Topejawa Kabupaten Takalar selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pengunjung, dan pengunjung sendiri akan merasa puas. Semua responden mendapatkan pelayanan yang baik dari pengelola objek wisata Pantai Topejawa Kabupaten Takalar. Pengunjung merasa puas terhadap prosedur penerimaan pengunjung yang cepat, kemudahan dalam mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti. Berkaitan dengan prosedur penerimaan pengunjung yang cepat, responden mengapresiasi positif sikap dari pengelola objek wisata Pantai Topejawa Kabupaten Takalar yang langsung memberikan pelayanan yang baik dan langsung mengarahkan keika pengunjung datang berkunjung. Demikian

juga kemudahan menjangkau lokasi objek wisata Pantai Topejawa Kabupaten Takalar karena akses yang mudah.

Selain itu pihak pengelola objek wisata pantai topejawa kabupaten takalar hendaknya meningkatkan perbaikan di segala indikator, misalnya segi pelayanan yang ramah agar pengunjung merasa nyaman. Kemudian memberikan perhatian terhadap beberapa fasilitas yang di sediakan khususnya tarif gazebo yang sedikit mahal hal ini membuat pengunjung tidak menikmati waktunya dengan nyaman.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasannya, maka hasil penelitian ini di simpulkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas objek Wisata Pantai Topejawa Kabupaten Takalar sebesar 70% dan masuk dalam kategori puas.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran kiranya dapat dikemukakan beberapa saran kiranya dapat bermanfaat bagi pengelola objek wisata Pantai Topejawa Kabupaten Takalar yaitu :

1. Pihak pengelola objek wisata Pantai Topejawa Kabupaten Takalar hendaknya melakukan perbaikan kinerja terhadap indikator yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan kinerja yang rendah untuk meningkatkan jumlah pengunjung yang datang. Indikator tersebut yaitu kebutuhan, keinginan dan *style*.
2. Pihak pengelola objek wisata Pantai Topejawa Kabupaten Takalar hendaknya melakukan pengukuran kepuasan pengunjung terhadap fasilitas objek wisata Pantai Topejawa Kabupaten Takalar untuk mengetahui apakah indeks kepuasan naik atau turun. Apabila indeks meningkat berarti program peningkatan kepuasan pengunjung fasilitas objek wisata Pantai Topejawa Kabupaten Takalar sudah baik meski masih

banyak harus di benahi dan di perbaiki khusunya harga dan pelayanan fasilitas seperti gazebo sebaiknya tarifnya di kondisikan agar bisa di nikmati setiap kalangan ekonomi sehingga pengunjung bisa menikmati rekreasi di tempat wisata pantai topejawa dengan belama-lama tanpa memikirkan biaya/tarif dari gazebo serta terkhusus untuk pihak pengelola menyediakan pemandu wisata bukan hanya bahasa lokal tetapi yang bisa berbahasa asing terkhusus pengunjung dari Negara asing dan untuk pihak pengelola menyediakan kotak saran untuk bisa mengetahui bagaimana pendapat serta mengetahui tingkat kenyamanan pengunjung yang datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 1998. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Boud-Bovy, Manuel & Fred Lawson 1997. *Tourism and Recreation Development : A Handbook of Physiscal Planning* Great Britain: The Architectural press Ltd.
- Busrowi dan Suwandi. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rineka Cipta
- George. D. Butler 1976 *introduction to community recreation. Fifth edition*.mcGraw_Hill Book Company.
- Haryono, Wing, 1988, *Pariwisata Rekreasi dan Entertainment*, Bandung : Ilmu Publisher.
- Kotler, Philip and Kevin Lane.Keller. 2012. *Marketing Management*. 14th edition.New Jersey: Prentice.
- Kusumah, Wijaya dan Dedi Dwitagama. 2011. *Mengenal Penelitian Tindakan Kelas*.Edisi : 2. Jakarta : PT Indeks.
- Mulyatiningsih, E. 2013. *Metode Penelitian Terapan*, Bandung: Alfabeta.
- Spillane, james, j. 1994. *Pariwisata indonesia: siasat Ekonomi dan Rekayasa Kebudayaan*.Kanisius. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Tjiptono 2006. *Service, Quality and Satisfaction* (ed 3). Yogyakarta.Andi.
- Utama, R. B. G. I. 2016. *Pengantar Industri Pariwisata* (ed 2). Yogyakarta: Deepublish.
- Undang-undang RI No 3 tahun 2005 tentang sistem keolahragaan nasional.

RIWAYAT HIDUP



SITTI HAERIYAH PARADIBA, Lahir di Ujung Pandang pada tanggal 25 September 1997, anak pertama dari tiga bersaudara, dari pasangan Bapak Kamaruddin dan Ibu Hj. Rahmatia

Jenjang yang telah di tempuh, Pendidikan TK. Kartika Candra Kirana Yonif Linud 433 Kostrad 2003, dan Melanjutkan pendidikan di SDN No 50 Lassang 1 dan akhirnya tamat pada tahun 2009, melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 2 Polombangkeng Utara dan akhirnya tamat pada tahun 2012, kemudian melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Polombangkeng Utara pada tahun 2012 dan tamat pada tahun 2015. Kemudian di tahun yang sama Lulus melalui Jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN) di Jurusan Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi S1 (PENJASKESREK), Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Makassar pada tahun 2015. Semoga apa yang telah didapatkan dalam dunia pendidikan dapat bermanfaat untuk menjadi generasi penerus bangsa.